# Le menu « Demandes »

## Le Sommaire

Bonjour et bienvenue dans cette vidéo consacrée au logiciel Madis. Aujourd'hui, nous allons vous apprendre à remplir la partie « Demandes » dans Madis.

### 1) Qu'est-ce qu'une demande de droit au sens RGPD?

Les demandes de droits, également appelées demandes d'exercice des droits des personnes, sont des requêtes formulées par tout individu auprès de toute entreprise ou tout organisme susceptible de détenir certaines ou toutes ses données personnelles.

Il existe plusieurs types de demandes de droit :

- Le droit d'opposition (article 21 du RGPD) permet à un individu de s'opposer à certaines utilisations de ses données personnelles par les entreprises. Par exemple, un utilisateur peut demander à ne plus recevoir de courriels promotionnels d'une entreprise en exerçant son droit d'opposition.
- Le droit d'accès (article 15 du RGPD), permet à un individu de demander l'accès à ses données personnelles détenues par une entreprise ou une organisation. Par exemple, un ancien salarié pourrait souhaiter accéder à ses données personnelles dans le cadre d'un contentieux lié à son emploi précédent.
- Le droit de rectification (Art 16 du RGPD) permet à un individu de demander la correction de données personnelles inexactes ou incomplètes. Par exemple, un client peut demander la correction de son adresse postale ou de son numéro de téléphone dans les registres d'une entreprise.
- Le droit à l'effacement (Art 17 du RGPD), également connu sous le nom de « droit à l'oubli », permet à un individu de demander la suppression de ses données personnelles par une entreprise ou une organisation. Par exemple, un ancien client peut demander la suppression de son historique de commande ou de ses informations de contact de la base de données d'une entreprise.
- Le droit de limitation du traitement (Art 18 du RGPD) permet à un individu de restreindre l'utilisation de ses données personnelles par une entreprise ou une organisation. Par exemple, un client peut demander à ce que ses données personnelles ne soient plus utilisées pour des opérations de marketing ciblé.



• Enfin, **le droit à la portabilité des données** (Art 20 du RGPD) permet à un individu de récupérer et de transférer ses données personnelles d'un service à un autre. Ce droit est particulièrement pertinent pour les entreprises qui proposent des logiciels en tant que service (SaaS), où les utilisateurs peuvent souhaiter transférer leurs données vers un autre fournisseur de services.

#### 2) Le menu « Demandes »

Le menu « **Demandes** » permet de consulter la liste des demandes et d'en ajouter. Chaque nouvelle demande d'exercice de droit de personne concernée basé sur le RGPD (droit d'accès, d'opposition...) doit être enregistrée dans ce registre.

Il est possible d'effectuer plusieurs actions :

- « + Nouvelle demande » permet d'ajouter une nouvelle demande ;
- « Générer une impression » permet de générer le registre des demandes au format Word ;
- « Voir les demandes archivées » permet d'accéder aux demandes archivées. Une demande archivée n'apparaît pas dans le registre des demandes ni dans le bilan ;
- « Imprimer » permet de générer les éléments filtrés dans l'affichage au format PDF
  ;
- « **Exporter** » permet d'extraire la liste des éléments filtrés dans l'affichage au format Excel ;
- « Modifier » permet de modifier les informations d'une demande ;
- « **Archiver** » permet d'archiver une demande. Une demande archivée n'apparaît pas dans le registre des demandes ni dans le bilan.

#### 3) Comment faire une nouvelle demande de droit ?

#### Nouvelle demande

La case « + **Nouvelle demande** » permet d'ajouter une nouvelle demande. Ensuite, après avoir cliquer dessus vous arrivez dans la partie « Demande ».



#### Demande

Dans cette partie, il est possible de renseigner les éléments suivants :

- **Objet de la demande** : Vous devez cocher la case en fonction du type de demande formulée. Donc ici pour notre exemple, il s'agit du droit à l'effacement avec la suppression des données.
- **Demande explicite** : Indiquez comment a été faite la demande, si elle est explicite ou non. Vous précisez tout autres éléments manquants.
- Date de la demande : Vous indiquez la date de la réception de la demande ;
- **Motif** : Objet de la demande, c'est-à-dire pourquoi la personne fait cette demande. Dans notre exemple, il s'agit de données datant d'il y a plus de 20 ans, la personne était mineure au moment de la collecte.
- **Demande complète** : Précisez si le formulaire de demande est correctement rempli et accompagné des justificatifs ;
- **Demandeur légitime** : Ici il s'agit de vérifier que la personne concernée est la personne qui fait la demande ou est le tuteur dûment habilité à faire la demande, ou possède un mandat de la personne concernée ; Il faut faire attention à ce que la demande ne concerne pas un tiers.
- **Demande légitime** : La demande repose sur une base légale pertinente et proportionnée. Il faut en effet pour accéder à la demande de droit que la personne ait un motif valable. Vous pouvez refuser la demande si elle est infondée ou excessive ou bien si les données ont été effacées.

### Réponse

Lorsque la réponse est délivrée au demandeur, il est possible de renseigner les éléments suivants :

- **Statut** : Donc vous indiquez quel est le statut de la demande. Pour notre exemple, la demande est traitée et clôturée.
- **Réponse apportée** : Le message apporté au demandeur. Par exemple, vous pouvez copier le mail de réponse.
- Date de traitement : La date d'envoi de la réponse ;
- **Moyen de la réponse** : Méthode utilisée pour répondre au demandeur. Par exemple, si c'est un mail, un courrier, etc...



**Pour rappel :** La réponse doit être délivrée dans un délai maximum d'un mois conformément à l'<u>Art. 12 du RGPD</u>.

Concernant les données de santé, le délai de réponse passe à 8 jours. Et pour les demandes plus complexes, le délai est de 3 mois maximum à conditions de donner un motif valable au demandeur à propos de l'extension du délai.

#### Demandeur

Dans la partie demandeur, il est possible de renseigner les éléments suivants :

- Civilité ;
- Prénom ;
- Nom;
- Adresse ;
- Email;
- Téléphone.

<u>Attention</u>: N'oubliez pas de cocher la case « Est la personne concernée » lorsque le demandeur est concerné par la demande de droit.

Vous remplirez également la partie « Personne concernée » avec les coordonnées de la personne concernée par la demande lorsque cette dernière est différente du demandeur.

N'oubliez pas également de remplir la partie éléments associés.

